

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,769件**で、対前月比7.3%の減少、対前年同月比は9.8%の減少であった。商品・役務別分類では、「商品一般」「役務その他サービス」の件数が前月と比べて増加している。「商品一般」では、「消費税が増税されてから総額表示と外税表示が混在し、商品の価格がわかりづらくなった」といった苦情が目立つ。「役務その他サービス」では、「自治体の消費生活センターらしき名称を名乗る者から『あなたの個人情報複数の企業から流出した。危険な状態なので削除する』と電話があったが、本当に自治体がそのような電話をしているのか」といった相談が多く寄せられている。このほか、今月は「修理サービス」が上位にあがっており、トイレや浴室の排水管等の修理について「簡単な修理作業に思われたが、高額な料金を事業者から請求され、納得できない」といった相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**476件**で、対前月比では7.4%の増加、対前年同月比は2.1%の増加であった。

高齢者の相談は**732件**あり、対前月比1.9%の減少、対前年同月比は8.3%の減少であった。商品・役務別分類では、前述の「役務その他サービス」が上位にあがっており、そのうち、個人情報の削除に関する相談が約半数を占めている。

多重債務に関する相談は**46件**で、対前月比65.9%の減少、対前年同月比は15.0%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**11件**であった。

1 相談件数

〈速報値〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成26年度	2,769												2,769
平成25年度	3,069	2,926	2,957	2,874	2,868	2,976	3,060	2,949	2,585	2,705	2,717	2,987	34,673

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	26.4月		26.3月（前月）		順位	25.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	504	デジタルコンテンツ※	480	1	デジタルコンテンツ※	499
2	賃貸アパート	178	賃貸アパート	195	2	賃貸アパート	219
3	商品一般	96	フリーローン・サラ金	137	3	健康食品※	95
4	役務その他サービス	90	商品一般	86	4	相談その他※	90
5	移動通信サービス※	67	移動通信サービス※	80	5	商品一般	76
6	相談その他※	64	相談その他※	71	5	移動通信サービス※	55
7	フリーローン・サラ金	56	健康食品※	54	7	役務その他サービス	54
8	医療サービス	40	医療サービス	49	8	医療サービス	53
9	修理サービス	38	役務その他サービス	45	9	フリーローン・サラ金	52
10	光ファイバー	29	光ファイバー	30	10	ファンド型投資商品	49

注1) ※は上位キーワードで集計したものである。

注2) 「デジタルコンテンツ」は、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報であり、下位キーワードの「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等を含む。

注3) 「移動通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移動通信及びそれらに付帯するサービスであり、下位キーワードの「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を含む。

注4) 「相談その他」は、消費者問題以外の相談で、消費者運動・家庭管理・健康管理・相隣関係等に該当しない相談であり、下位キーワードの「債権回収」「交通事故」等を含む。

3 内容キーワード上位 10 位

〈速報値〉

順位	26.4月		26.3月（前月）		順位	25.4月（前年同月）	
1	インターネット通販	745	インターネット通販	714	1	インターネット通販	695
2	解約※	566	解約※	587	2	解約※	647
3	不当請求※	476	不当請求※	443	3	不当請求※	462
4	返金	317	他の接客対応	308	4	返金	380
5	ポルノ・風俗	310	ポルノ・風俗	286	5	高価格・料金	338
6	他の接客対応	267	返金	284	6	他の接客対応	324
7	高価格・料金	265	高価格・料金	253	7	ポルノ・風俗	279
8	契約書・書面※	207	契約	217	8	契約書・書面※	263
9	電話勧誘	200	契約書・書面※	202	9	電話勧誘	253
10	説明不足	177	説明不足	192	10	契約	237

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

4 架空・不当請求に関する相談件数

〈速報値〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成26年度	476												476
平成25年度	466	391	364	354	401	387	463	452	362	363	389	443	4,835

注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

5 高齢者相談

(1) 受付件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者相談	平成26年度	732												732
	平成25年度	798	700	807	782	782	891	827	729	658	702	657	746	9,079
うち 高齢者110番	平成26年度	25												25
	平成25年度	45	29	31	47	53	81	57	25	38	28	18	30	482

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	26.4月		26.3月（前月）		順位	25.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	92	デジタルコンテンツ※	88	1	デジタルコンテンツ※	76
2	役務その他サービス	44	フリーローン・サラ金	37	2	健康食品※	68
3	商品一般	32	商品一般	30	3	ファンド型投資商品	31
4	修理サービス	15	相談その他※	27	4	相談その他※	29
4	相談その他※	15	賃貸アパート	22	5	役務その他サービス	21
			健康食品※	22			

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	平成26年度	46												46
	平成25年度	40	37	44	38	53	194	38	41	34	37	35	135	726
うち 東京モデル 活用件数	平成26年度	11												11
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128